

# 中国电信山东分公司

# 2008年下半年电信服务质量通告

根据工业和信息化部电信服务质量的有关规定和山东省通信管理局的统一要求,现将中国电信山东分公司(以下简称山东分公司)2008年下半年服务质量情况通告如下:

## 一、企业基本情况

中国电信山东分公司自成立以来,始终以推进我国国民经济和社会信息化发展为己任,以“打造新型电信运营企业”为目标,采用最新的组网思想和技术,高标准、高起点地推进网络设施建设,建成了“快速响应客户需求、有效支撑信息化发展”的一体化全光信息网络。

公司秉承“开放、创新、奉献”的企业精神,广泛与产业链上、下游各环节战略合作,面对社会信息需求向综合化、智能化发展的趋势,重点打造并推出了“我的e家”、“商务领航”、“号码百事通”三大品牌及相关业务,2008年10月1日成为CDMA业务的经营主体,目前,山东分公司用户覆盖党政军和社会各界,为推进国民经济和社会信息化发展做出积极的贡献。

## 二、2008年下半年服务质量情况

公司在工业信息化部、山东省通信管理局的指导下,继续秉承“用户至上,用心服务”理念,从客户感知层面为切入点,夯实基础、完善流程、强化支撑,严格管理,全力打造“以前台服务为标志、以后台服务为支撑、以网络服务为基础”的服务链,以良好形象提高企业信誉,以优质

服务拓宽营销领域,为客户创造更多的价值,实现客户与企业的双赢。

### (一)持续推进“金牌服务迎奥运”活动深化各项服务工作开展

“金牌服务迎奥运”活动在省、市公司持续深入推进。省公司通过组织“从我做起”全员参与活动、营业窗口服务明星评选活动、网厅服务满意度调查和征言活动、电信服务专家咨询活动和电信服务到您家活动等一系列优质服务竞赛活动和公益活动,进一步增强了通信企业服务于社会的责任意识,提升了员工的业务技能和服务水平,激发员工地推进网络设施建设,建成了“快速响应客户需求、有效支撑信息化发展”的一体化全光信息网络。

### (二)以客户感知为导向,建立和完善前后端联动机制

2008年下半年,省、市公司继续实施前后端联动工作制度,协同解决客户反映比较集中的服务问题,携手推进服务质量提升。市场前端部门负责收集整理客户服务感知信息,包括投诉等,根据客户感知完善业务需求和服务规范,为后端改进产品质量提供依据。运行维护部门根据市场反馈信息及改进、丰富业务功能,

建立新业务功能改进流程和实施细则,大力改进宽带网络质量。

### (三)提升客户认知,提高服务能力

1、对商务领航/ICT业务客户实施障碍集中监控  
为进一步提高重点客户服务水平。公司在开展政企大客户标准梳理的基础上,制定了服务SOP手册,推进实施政企大客户和重点业务客户服务质量集中管控工作。全省统一了故障受理点,所有政企大客户和重点业务客户的故障全部由“10000+9”负责集中、统一受理,电子运维系统延伸到了10000号大客户专席,明确了故障处理受理、处理流程,12个商务领航/ICT产品的服务标准,同时对10000号大客户专席进行了电子运维系统及相关转型业务的培训,提高预处理能力。充分调动全省维护人员的力量,加强了全省政企大客户及重点业务客户产品知识库建设,涵盖产品手册、售前技术方案、售后故障处理、制度和流程等内容,为迅速提升客响、客维人员专业和服务水平打下了基础。

### 2、对品牌客户开展装维差异化服务

通过进行装维服务流程穿越,优化品牌客户的服务脚本,推行“修障十分钟预约”、“延时服务”等填充服务内容。对外提升了客户感知及满意度,对内理顺了服务流程。全省品牌客户故障处理及时率为98.63%,高于普通客户4个百分点;通过服务脚本中突显品牌客户专有特色,品牌客户的满意率达到98%,较去年年末提升了2个百分点

### 3、跟踪宽带装维服务与重复故障率,解决热点问题

通过每月对各公司宽带重复故障率进行跟踪和管控,建立重复障碍升级制度及开展“装维重复障

碍案例征集活动”等措施来提升装维服务水平。目前,全省障碍申告比去年同期分别下降了30%。

### (四)周密部署,确保移动业务客户过渡期服务平滑过渡

省公司从标准规范方面明确了《移动业务服务问题处理流程》、《信息采编流程》、《移动业务服务标准》和《移动业务服务问答》等相关制度,并建立过渡期与联通公司服务联合保障机制,通过上述举措在移动业务承接期客户服务保持平滑过渡,用户感知未受影响。

## 三、2008年下半年网络服务工作情况

### (一)完成奥运网络通信保障和防汛工作

围绕奥运期间网络通信和信息安全保障工作总体工作目标,省市两级均制定了具体实施方案,明确了工作分工和责任人,形成了重点工作配档表,落实了涉奥活动通信保障、网络安全保障、信息安全、应急处置和公众通信服务等工作措施和工作要求。全省启动了以“提升网络安全水平,做好奥运保障”为主题的竞赛活动,对网络安全和基础维护中存在的隐患进行自查、梳理和整改;开展了封堵机房、整治故障隐患、加强防雷等工作;展开了应急预案的应急演练,并及时总结演练经验,提高应急响应能力。奥运期间,省市两级加强了网络工作调度,每周按照紧急情况紧急调度,一般情况正常调度的原则,掌握全省网络运行情况,及时解决存在的各种问题。奥运期间,我省网络运行保持稳定,奥运网络通信保障和防汛工作获得了胜利。

### (二)移动网专项整治取

得阶段性成效。10月份移动网接收运营后,为尽快解决移动网络历史遗留问题,改善网络质量,满足业务发展的需要,根据集团公司的部署,启动了移动网整治工作。网络设备整治工作涉及到核心网、无线网、传输网、基站、铁塔、电源等各个专业。省市两级维护部门克服时间紧、任务重、人手不足和缺少工具和仪表等重重困难,调动各方资源,经过认真组织和实施,较好地完成了整治任务。经过整治,网络质量明显提升。

(三)进一步提升网络应急保障能力扩容宽带互联网,促进了宽带质量提升。为支撑互联网流量增长需要,完成了IP网出口带宽扩容工作。扩容后山东IP网出口总带宽为85G,平均带宽利用率在50%以下,客户感知明显改善。

## 四、主要业务服务质量指标

(一)固定电话业务  
装机时限:最长15天,平均4天,及时率100%;  
移机时限:最长10天,平均3天,及时率100%;  
障碍修复时限:最长48小时,平均8小时,及时率100%;  
网络接通率:

98.77%;  
计费差错率: $<1 \times 10^{-5}$ 。  
(二)移动业务  
业务变更时限:最长2小时,平均3分钟,及时率99.3%;  
恢复通话时限:最长2小时,平均6.5分钟,及时率99.6%;  
障碍修复时限:最长3小时,平均时间14分钟,及时率99.5%;  
网络接通率99.05%;  
无线信道拥塞率0.35%;  
通话中断率0.25%,  
计费差错率 $<1 \times 10^{-5}$

(三)互联网业务  
装机入网时限:拨号接入方式:即开即通;  
专线接入方式:最长8个工作日,平均4个工作日;  
网络可用率:99.99%。

(四)出租电路业务  
电路开通时限:最长8个工作日,平均1.5个工作日,及时率100%。

(五)用户咨询投诉  
投诉受理电话:10000号客户服务热线;  
投诉处理时限:平均2个工作日;  
处理结果用户满意率:100%。

## 五、企业声明:

本报告内容客观、真实、准确。

二〇〇九年三月

**电信服务 专版**

政策指导:山东省通信管理局市场监管处  
承办:山东省通信行业协会

订版电话:0531-82092808

**天翼,带你畅游3G**

中国电信3G无线宽带尝鲜活动开始了,5月31日前免费体验!

高速无线上网 稳定不掉线: 3G无线宽带最高速率下行3.1M,上行1.8M,信号稳定,时时online不掉线!  
 畅快3G速度 新鲜免费体验: 所有新入网天翼无线宽带的用户,5月31日前,免费享受套餐内优惠,所选套餐月租一律不收。  
 3G网卡免费派送 3G速度一路领先: 只需1440元的无线宽带上网包年费,即可获赠3G上网卡一张,免费派送,快乐享受。还有更多本市、省内、国内套餐供您选择。  
 老用户自由升级 精彩3G邀您畅享: 使用CDMA1X无线宽带的老用户,均可办理套餐自由升级业务,您的剩余预存款可转移到新的套餐中,更有预存年费送网卡活动给您震撼惊喜!

自助服务热线:10001 号码百事通(查号订票订房及其他):118114